

(7) 短期入所生活介護

①従事者の態度や言動に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者は、短期入所生活介護を利用しているが、衣類の紛失が続いている。帰宅時にチェックしてほしいと依頼をしているが、毎回何かを失くされることが続いている。事業所に問い合わせをしても、探していますというだけでその後報告はない。また、介護支援専門員に、利用当事者の薬について、事業所側に情報提供してもらっているが、申し送りがされていないことがあり、相談員の対応があまりよくない。 最近、利用当事者は、新しい薬を持参したが、帰宅時に薬の封が切られていなかった。相談員は、利用当事者が持参した薬を使用したと職員が言っているという。 利用当事者は、短期入所生活介護を気に入っており、衣類が失くなったことや、薬の件等は知らない。 相談者としては、事業所を変更したいと考えているが、利用当事者のことを思うとどうしたらいいかと思い、国保連に電話した。	国保連	事業所所在地を尋ねたが、利用当事者は利用を継続しているので、まだ話せない。以前、保険者には相談したが、事業所の味方をする様子があり、信用できないと思ったとのこと。 契約書及び重要事項説明書に、苦情対応窓口として、法人の窓口が記載されていないか確認すること、あるいは、相談員より上の立場になる事業所の管理者に相談してみるのはいかがでしょうかと助言した。
2	家族	利用中、利用当事者が廊下を歩いていたところ、職員に「座ってないとダメ、ばか」と言われ、大変傷ついて帰宅した。もう二度と行かないと言っている。 この様な対応をする職員がいることを公的なところに伝えなくてはと思い連絡した。	国保連	国保連は、記録に残すが直接事業所に連絡はできないこと、職員の不適切な対応については所在地の保険者に相談することを説明した。 また、介護支援専門員にも相談するよう助言した。

②事故や状態悪化時の対応に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	家族	利用当事者が短期入所生活介護を利用中、ベッドから転落したと事業所から連絡があった。その後、骨折が判明し、入退院し自宅に戻ってきた。 事業所からの説明は、「利用当事者が自分でベッド柵を抜いてベッドから転落した」とのことだった。しかし、利用当事者は自分で起き上がれる状態ではない。事業所に治療費などを払ってもらうことはできないのか。	保険者	保険者から事業所に対し、「利用者家族が納得されていないため、丁寧に状況説明いただくよう」求めることは可能であると説明し、事業所の管理者から連絡があれば面談の日程調整をされるよう伝えた。 また、納得がいけないようであれば、福祉オンブズマン等に相談されるよう助言した。
2	家族	利用当事者が事業所から帰宅後、腕の痛みを訴えたため、事業所に連絡し、なにかあったか確認したが、丁寧な支援をしており特段問題なかった旨の返答が事業所からあった。 その後、腕に腫れ等を認め、病院を受診し、レントゲンで脱臼と骨折と診断された。骨折確認後、再度事業所に連絡し、状況の確認を求めている。 過去にも同じ事業所を利用した際にそれまでは支障がなかった腕が利用後に不自由になったことがあり、不信感がある。 原因の究明と対処を事業所には求めている。誠意ある対応をしてほしい。 利用当事者は自身で寝返りもできないため、事業所から自宅に戻ってから骨折したというのは考えられないとのこと。	保険者	事業所に架電したところ、管理者が対応された。 利用当事者は何度も事業所の利用があるため、苦情のあった利用日についても、利用当事者の特性を理解している職員で対応したとのこと。着替え等においても、無理に着脱させず、利用当事者のタイミングで実施するなど、通常通りの支援を行った。日ごろから痛みの訴えができる方であり、当該支援時には特段の痛みの訴えはなかったことを、事業所内で確認しているとのこと。 上記支援状況の詳細については、介護支援専門員に伝えており、相談者にも、通常通りの支援であった旨を伝えているとのこと。 相談者に架電し、事業所から聞き取った内容を伝達した。相談者としては納得しておらず、実際に骨折しているのだから、何が起きたかを知りたいという主張をされた。時系列を示した文書でのやり取りをしたいとのこと。 保険者から事業所に対しては、本件について誠実な対応をするよう伝えていることを相談者に伝え終話した。
3	家族	管理者から連絡があり、手と腕の皮がむけるけがをしたが、大したけがではないという話だった。しかし、その翌日に再度施設から連絡があり、傷の治りが遅く、通院したほうがいいと言われた。 事業所に説明を求めたところ、着替えとおむつ交換の際に、介護拒否があったこと、その後、巡回した職員が、けがに気がついたという説明をされた。 家族としては、職員が対応している際に起きている事故なのだから、契約書に記載されている損害賠償を求めることができると思っている。しかし、事業所側は、治療にかかった医療費実費を支払うといい、契約書と違う対応をする予定のようだ。 事故報告書は、第一報しか提出されておらず、完成したらもらえるようだが、第一報には、再発防止策の記載はなかった。 今度、事業所側と話し合いがある。	国保連	まずは事業所側と話し合いの機会を持ち、今回のけがが起きた経緯について、説明を求めてみるよう伝えた。また、事業所側の説明に納得できない場合、法人に相談することもできること、保険者にも相談できることを伝えた。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
4	家族	事業所から相談者に連絡があり、入浴した際に、利用当事者の背中に擦り傷があったと言われた。相談者が利用当事者を迎えに行くと、股関節の痛みを訴え、冷や汗をかいていた。相談者が、これはおかしいと思い、事業所に利用当事者の様子を確認したところ、腹部の痛みを訴えたり、股関節の痛みを訴えていたが、常に訴えていたわけではなく、看護職員にも報告をしていないと言われた。 相談者の判断ですぐに救急外来を受診したところ、大腿骨骨折が判明した。短期入所生活介護利用後の報告書には、利用当事者が股関節の痛みを訴えていたこと等は記載されていなかった。	国保連	現時点で、国保連から当該事業所に連絡をすることはできないこと、国保連の苦情申立は書面で提出する必要があることを伝えた。 まずは、保険者及び契約書に記載されている法人の相談窓口へ連絡するよう助言した。
5	家族	短期入所生活介護から帰宅した利用当事者をベッドに寝かせるときに、靴下を脱がせたところ、足の甲の部分が腫れていた。 その後、病院で受診、検査の結果、骨折が判明した。 当該事業所に電話をし、骨折していたことを伝え、どういう状況か知りたいと伝えたところ、調査すると言っていたが、現在まで音沙汰がない。短期入所生活介護利用中の報告書には、センサー反応があり、職員が行ったところ、裸足で部屋の扉にしがみついていたと記載されていた。 保険者に相談したら調査の結果を事業所に聞いてみるよう言われた。	国保連	まずは事業所に直接連絡し、調査の結果を尋ねてみること、また短期入所生活介護利用時の報告書、その後の調査結果について説明してもらえらる場を設けてもらうのがいいのではないかと伝えた。
6	家族	帰宅する予定日の退所前に事業所から連絡があり、足が腫れているのでレントゲンを撮った方がいいと言われ、帰宅後に受診、骨折との診断だった。事業所に診断名を伝え、事情を聞くために事業所に行ったが、管理者からは何の謝罪もなかった。事故原因は何か状況を聞きたいと伝えたところ、ベッドからの移乗介助時にベッド柵にぶつけたのではないかと聞いた。しかし、状況からして、その理由は考えられない。その時に対応した職員は誰か聞いたところ、それは教えられないと言う。何度教えるように言っても、かたくなに教えず、職員をかばっている。別に責めようと言うわけではないが、本人からの謝罪があつて当たり前だ。 事故の報告が来たら、保険者からきちんと状況を確認して指導して欲しい。	保険者	介護中の事故であると事業所から説明があったとのことなので、保険者に報告が必要な事故であると思われる。保険者は、サービス提供が適切に行われていたかといったことで指導することはできても、その時の職員個人について責任を問うような指導はできない。 その事故の報告は来ているのかとの質問にはお答えできない旨と、手続きを踏めば情報開示はできることをご案内する。 事業所に対しては非常にご立腹で、弁護士に相談するとのことだった。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
7	家族	短期入所生活介護を利用しているが、事業所の相談員から連絡があり、足が腫れているため受診してほしいとのこと。受診したところ骨折で入院となった。 後日事業所の管理者に話を聞いたところ、事業所で車いすからベッドへ移動させる際に、足がぶつかったことによるとの説明を受けた。事業所のミスで骨折したにも関わらず、最初に連絡をもらった時もなんの謝罪もない。こちらから求めてようやく謝罪をされただけである。 骨折した箇所の写真を見ると、正面部分が赤くなっており、ベッドへ横向きに移動した際のケガという事業所の説明では、けがの場所が不自然である。 介助を担当した職員の名前を教えてほしいと伝えても、教えてもらえない。保険者が聞いて教えてもらうことは可能か。 介助を担当した職員は今月辞めるとのこと、隠蔽したいのではないか。 事故報告書が提出されたら、保険者でも確認をし、事業所所在地の保険者と連携をして対応してほしい。	保険者	事業所への対応については、保険者に任せるとのこと。 事業所から事故報告が提出された際は、苦情内容と報告書の内容を照合して確認をすることとして終話。
8	家族	帰宅する予定日の退所前に「昨夜、室内で転倒していたのを発見した。立位、歩行困難の為、現在車いすに座っているが、じっとしていれば大丈夫なので予定通り帰宅する。痛みがひどいようなら受診に連れて行くように」と施設の相談員から連絡が入った。その後、退所する前に「痛みの訴えがある」と連絡があったので、施設に行き家族が救急搬送の要請をした。結果、大腿骨骨折だった。 管理者に診断結果を伝えた際、事故時に家族に連絡をしてこなかった対応と痛がっていたにもかかわらず受診に連れて行かなかった対応に納得がいかないと訴えた。謝罪はあったが、対応説明に納得が出来ないので保険者に相談すると伝えた。保険者には事故報告書を提出したと言っていたが、当該施設の事故時、事故後の対応に納得できない。改善の必要があると思うので指導してほしい。	保険者	管理者に苦情内容を伝え、以下の事実確認を依頼した。 事故時のマニュアルの内容と今回の事故時の事実確認。事故後から帰宅時間までの対応記録と帰宅後の受診にした理由。 既に提出済みの事故報告書については、事実確認後の内容と違いがあれば再度提出をすること。また、家族が同じ内容の事故報告書を事業者側に請求することができる説明をしたと伝えた。 後日、管理者より、保険者からの電話で関係者を集め事実確認をした。改めていくつもの改善点が判明したと以下の報告があった。 事故時、夜間職員はバイタルチェックをし利用当事者をベッドに戻す対応はしたが、マニュアルにあるオンコールで看護職員に連絡を入れることもなく、その後も医療関係者が利用当事者を診た記録、実態はなかった。帰宅時間まで車いす対応の判断は職員間でされたもので、受診に関しては、原則、家族が連れて行くという対応に拘った相談員がその旨を家族に説明したことがあったとのこと。 以下の内容を特記事項に追記記載した事故報告書が提出された。 「転倒」とははっきりしない場合でも、その可能性がある場合は発生時に必ずオンコールで看護職員の指示を仰ぐこと。 上記経過で、痛みの訴えがある時は必ず受診すること。

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
9	家族	利用当事者は、短期入所を利用していたところ、利用中に亡くなってしまった。 亡くなった当日に家族に連絡が入った際は、異物を食べて喉が詰まった旨の留守電が入っていた。救急隊からは心肺停止ということでの連絡が入り、その後亡くなった。 解剖の際には、吐血により喉を詰まらせたことが死因ではないかとの報告があった。また、警察によると事件性もないことが分かった。 後日、当該事業所に当日の状況等の話を聞いたところ、夜勤対応の職員が寝てしまったことにより応急対応もできていなかったことを窺い知ることができた。事業所の対応についても質問をすれば回答を得られるが、消極的な姿勢しか見えなかった。 保険者としてできることとできないことがあるのは理解できるが、事業所の対応に不満があり、事業者あるいは職員に対しての処分等はできないのか。	保険者	事業者への処分等については、亡くなった際の状況について正確に把握することができないことから、保険者としての対応は難しい。もし、損害賠償を求める等の対応になるのであれば、弁護士等に相談する方法しかないことや、事業所の存在する地域の保険者に対して事故報告の有無や当該事業所について過去に類似の事例がないかを確認することは情報の蓄積として意味があるのではないかと伝えた。
10	家族	短期入所生活介護を利用した際の服薬介助における誤薬について、事業所側から、誤薬の事実はないという回答が送られてきた。納得がいかないため、介護支援専門員に、事業所からの説明の場を設けてほしいと依頼したが、面談まではしないとのことだった。事業所に対し誠実に対応するよう指導してもらいたい。	保険者	事業所に対し、改めて調査結果を相談者に報告することを依頼する旨、その結果、また何かあった際は連絡いただくよう伝えた。 管理者によれば、相談者とは何度も電話及び書面でやり取りしており、十分説明を行っているため、今のところ面談は予定はしていないとのことであった。しかしながら、相談者から連絡があったこと、その相談内容や意向を伝え、改めて当該相談者への丁寧な対応を併せて依頼した。

③事務手続き（利用者負担を含む）に不満

番号	申立人	苦情内容	対応者	対応結果
1	本人	家族が病気になり入院したため、1週間から10日の予定で短期入所生活介護を利用した。 契約については相談者の家族が行ったようだ。 相談者から事業所に退所したいと申し出たところ、契約の日数が残っていると出してもらえなかった。そのようなことがあるのか。	国保連	契約の期間内に退所しても自宅に介護者がいないため帰れないのではと伝えた。 相談者の家族が契約をしているため、入居期間を確認して退所したいことを伝えてはどうかと提案した。 また、短期入所生活介護であれば介護支援専門員が計画を立てているため、介護支援専門員に確認することもできると助言した。